

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

**UX RESEARCH PARA EL PROCESO DE LA DECLARACIÓN DE LA
RENTA EN ÁLAVA**

EXP. 2023036

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es la definición de las prescripciones técnicas que han de regir en el contrato para la prestación de los servicios para llevar a cabo el Estudio de Experiencia de persona Usuaria (UX Research) en el ámbito de la fase de presentación de declaraciones de Renta de Álava.

Se pretende con este proyecto establecer el plan de transformación para los siguientes ámbitos:

- Aumentar al máximo posible el número de declaraciones de Renta realizadas online.
- Eliminar el Programa de Ayuda (<https://web.araba.eus/es/hacienda/programa-de-ayuda-del-impuesto-de-renta-y-patrimonio>) para la confección de declaraciones.
- Migrar todo tipo de soluciones actualmente utilizadas para realizar las Declaraciones a un entorno Web (punto 4 Entorno Tecnológico).

2 SERVICIOS

2.1 ANTECEDENTES

La Hacienda Foral de Álava en el año 2020 llevó a cabo una primera introspección en el ámbito del UX Research obteniendo como resultado el proceso digital conocido como RentaFacil. Mediante el mismo, las personas reciben un primer borrador preconfeccionado por la DFA y las personas han de seguir un proceso para actualizar algunos datos (alquileres, Cuenta Bancaria, Dirección, etc.).

Se trata de una solución escalable en el ámbito del proceso al que se le pueden incluir mayor número de actualizaciones de datos por las personas.

Por otro lado, desde el año 2.000 existe el denominado Programa de Ayuda. Este se utiliza por las personas contribuyentes, por las personas que atienden en ventanilla físicamente a quien se acerca tras solicitar Cita Previa y también por asesorías para la confección de Declaraciones.

Como cuadro resumen podríamos obtener el siguiente:

TOTAL			
Declaraciones			
Rentafacil (desglosado en la siguiente tabla)	108.128	Declaraciones preconfeccionadas en Hacienda y aceptadas por el contribuyente	• Ciudadanos asalariados • Pensionistas • Sin actividad económica • Ventas de acciones limitadas
Gestorías	37.895		

Particulares	17.503	Programa de ayuda + certificado + presentación por internet	Todos los colectivos
Lonja	19.084	Programa de ayuda	Con cita previa y determinadas limitaciones (sin actividad, límite de ingresos y número de transmisiones)

Rentafacil		108.128	
Sede electrónica	37.904	Con certificado	• Ciudadanos asalariados • Pensionistas • Sin actividad económica • Ventas de acciones limitadas
Lonja	23.522	Con cita previa	
Web abierta	21.678	Sin autenticación, con el resultado	
Bancos	7.010		
Teléfono	18.014		

2.2 DESCRIPCIÓN

El Centro de Cálculo de Álava (CCASA) inicia un expediente de contratación de los servicios necesarios para realizar el Estudio de Experiencia de persona Usuaria (UX Research).

Los servicios objeto del presente contrato son:

- Investigación y definición del problema.
- Síntesis de la investigación
- Definición de estrategia de producto

CCASA dispondrá de información detallada de los perfiles previamente identificados y flujos existentes con sus correspondientes descripciones.

2.3 ALCANCE

El proyecto que se plantea identifica todas las posibilidades de realizar la Declaración de la Renta en Álava, así como todas las características que establece o puede establecer la normativa relativa al IRPF.

3 PROYECTO

El proyecto propuesto por CCASA para el UX Research plantea las siguientes fases:

Fase 1 - Investigación y definición del problema

Mediante las diferentes técnicas de UX Research se deberán identificar y priorizar los diferentes actores que participan en el proceso del IRPF, desde su confección hasta la finalización del expediente.

Por tanto, se deberán estudiar procesos internos de la Hacienda Foral de Álava como los diferentes perfiles que realizan las declaraciones.

Como resultado de esta fase se espera un informe en el que se recojan todos los hallazgos.

Fase 2 – Síntesis de la investigación

En base a la Investigación y definición del problema realizadas, se deberán analizar e identificar las diferentes frustraciones, necesidades, etc. por perfil.

Como resultado de esta fase se espera un perfilado completo y detallado para cada proceso, así como un informe de conclusiones de la investigación.

Fase 3 – Definición de estrategia

En la última fase del presente proyecto se deberá analizar, clasificar y sintetizar la información para obtener hallazgos significativos, conceptos descubiertos a partir de los hechos extraídos de la investigación, con el fin de identificar áreas de acción y oportunidades nuevas.

Se deberá crear una declaración de problema procesable. Basando el punto de vista en una comprensión más profunda de los perfiles identificados, sus necesidades y sus conocimientos más esenciales sobre ellos.

Utilizando las herramientas visuales disponibles en diferentes metodologías o buenas prácticas, la empresa deberá posicionar el proceso de IRPF alrededor de las necesidades identificadas para cada perfil.

Como resultado de esta fase se espera obtener un Informe de estrategia del nuevo sistema de IRPF planificado por años y priorizado por capacidad y necesidades y perfiles de personas usuarias.

4 ENTORNO TECNOLÓGICO

Actualmente el proceso de IRPF se mantiene en diversos entornos tecnológicos que principalmente son los siguientes:

- Entorno HOST/DB2 para el procesado de información de las declaraciones.
- Entorno .NET para el programa de ayuda.

- Entorno Java para el servicio de RentaFacil.

La empresa tendrá acceso a la información y pantallas utilizadas, pero no deberá manipular nada en los mismos.

Se dispondrá de un acceso seguro a un entorno de pruebas para verificar cualquier aspecto relevante para el proyecto.

5 NIVELES DE CALIDAD

Los entregables realizados deberán cumplir con las siguientes características:

- Uso de lenguaje inclusivo.
- Soporte en Word, PowerPoint o Excel cuando corresponda que pueda ser reutilizado por el equipo de CCASA.

6 ENTREGABLES

Como resultado de los servicios se obtendrán los siguientes productos considerados entregables:

- **Entregable fase 1 - Investigación y definición del problema**
 - Informe de resultados de la investigación en el que se incluyan evidencias y todo tipo de información generada.
- **Entregable fase 2 – Síntesis de la investigación**
 - Perfilado completo de perfiles y flujos de trabajo.
 - Informe de conclusiones de la investigación.
- **Entregable fase 3 – Definición de estrategia**
 - Informe de estrategia del nuevo sistema de IRPF planificado por años y priorizado por capacidad y necesidades y perfiles de usuario
- **Informe final sobre horas totales consumidas por perfil participante en el proyecto.**

7 ORGANIZACIÓN

Supervisión de CCASA e Interlocución con la empresa adjudicataria

Un equipo de proyecto de CCASA se encargará de supervisar los servicios prestados y aprobar la facturación de los mismos. Este equipo tendrá relación directa con la persona designada por la empresa adjudicataria.

Control de la planificación

CCASA, a la vista de la planificación propuesta por la empresa adjudicataria, establecerá unos hitos de control a lo largo de dicha planificación en los que la empresa adjudicataria mostrará sus avances de manera que CCASA pueda asegurarse de que el servicio avanza al ritmo esperado. Las actas de las reuniones de inicio y de seguimiento serán firmadas por la persona designada por parte de la empresa adjudicataria y el/la responsable de proyecto de CCASA.

Aprobación de entregables

La entrega se producirá en el plazo previsto.

La entrega solamente se considerará realizada si obtiene el visto bueno de CCASA. La fecha efectiva de la entrega será aquella en la que se produzca dicha aprobación.

Plataforma tecnológica

Solo se utilizarán herramientas, tecnologías y plataformas vigentes en CCASA.

Lugar de trabajo

Los trabajos se llevarán a cabo en las oficinas de la empresa adjudicataria, con excepción de algunas actividades puntuales que por razones de conveniencia se deban realizar en las oficinas de CCASA con el fin de disponer de los accesos necesarios.

Equipos, licencias y comunicaciones

La empresa adjudicataria aportará todo el equipamiento informático, las licencias de software, las líneas de comunicación, y en definitiva, toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, corriendo con los costes de todo ello.

Horario y calendario

El horario de prestación del servicio, si lo hubiera, se adaptará en todo momento a los requerimientos del servicio por parte de CCASA y la DFA. En circunstancias normales éste será de 8 a 15:30h todos los días laborables de lunes a viernes. El calendario de referencia será el vigente en el Territorio Histórico de Álava.

En determinadas situaciones de especial necesidad, se podría requerir una cobertura especial fuera del horario de trabajo habitual e incluso en días no laborables, sin que esto suponga un coste adicional para CCASA.

Gastos

Todos los gastos y dietas que pudieran surgir como consecuencia de la prestación del servicio serán asumidos por la empresa adjudicataria.